Ministère des Services communautaires

Plan de services en français 2008-2009

Message du sous-ministre

C'est avec plaisir que je présente, au nom du ministère des Services communautaires de la Nouvelle-Écosse, le plan de services en français pour l'année 2008-2009.

Nous avons noté une nette amélioration dans la prestation de services en français aux collectivités acadiennes et francophones. Notre intention est de faire fond sur cet élan dans le présent plan et dans ceux qui suivront. Les progrès réalisés rejoignent, nous l'espérons, les besoins et les priorités exprimés par la population acadienne et francophone.

Nous sommes enthousiastes à l'idée de participer aux démarches de cette communauté pour réaliser des gains durables. Notre engagement d'atteindre l'excellence dans l'offre de services à la clientèle est sincère. Le fait d'avoir inscrit les services en français dans notre initiative de service à la clientèle montre la direction que nous avons adoptée et le sérieux que nous accordons à ce programme essentiel.

La communauté acadienne et francophone peut compter sur une communication ouverte avec notre ministère. Nous espérons avoir un rôle à jouer dans les réalisations et la croissance globale de cette communauté.

Réponse du Ministère aux demandes du public de communiquer en français

Plus que de simples participants au processus de prestation de services, nos employés ont aussi contribué à la conceptualisation du plan de services en français. Nous avons présenté des exposés au personnel du bureau principal et au personnel dans les régions. Ces exposés ont servi de séances d'information, et ce qui est encore plus important, elles ont donné au personnel l'occasion de contribuer au processus de planification.

Nous avons augmenté la quantité d'information sur les services en français sur notre site intranet. De plus, l'addition d'un coordonnateur des services en français à plein temps a donné aux collectivités acadiennes et francophones un lien direct à nos programmes et à nos services.

Il est dans notre intention d'adhérer aux lignes directrices provinciales sur les communications et la traduction. L'information transmise à la communauté acadienne et francophone et les consultations menées auprès d'elle tiendront compte de ses besoins culturels et linguistiques.

Services en français offerts par le ministère des Services communautaires

- Les bureaux des comtés de Yarmouth, de Digby et d'Inverness offrent actuellement une gamme de services en français. Aussi, nos deux bureaux satellites (Chéticamp et Meteghan) offrent la majorité de leurs services en français.
- Notre ministère reconnaît l'importance que les Acadiens et les francophones attachent à la tenue de réunions dans leur langue maternelle et il assigne toujours un représentant bilingue aux rencontres sur les stratégies provinciales.
- Les Services de développement de la petite enfance appuient de nombreux programmes et services visant à aider les petits Acadiens et leurs familles durant cette étape cruciale de la vie.
- Notre ministère aide les maisons de transition à accroître les services qu'elles offrent dans les collectivités acadiennes et francophones.
- Nous avons maintenant un coordonnateur des services en français à plein temps qui s'occupe de faire progresser la réalisation de nos engagements envers cette initiative.
- Beaucoup de membres du personnel et de nos bureaux affichent fièrement le logo *Bonjour*! pour signaler qu'ils sont en mesure d'offrir des services en français.

Façon dont le plan favorisera la préservation et l'essor des collectivités acadiennes et francophones

Derrière beaucoup d'améliorations mentionnées dans le présent plan de services en français, il y a une politique et un protocole. Cela garantit l'engagement à long terme de notre ministère à cette initiative essentielle.

Buts et objectifs du Ministère pour l'année 2008-2009

Objectifs	Progrès réalisés depuis le dépôt du plan 2007-2008	Buts	Mesures ou activités prévues en 2008-2009
Objectif 1 **Le renforcement du cadre de travail en matière de politique, de réglementation et d'administration, à l'appui de la *Loi sur les services en français*.**	• Représentation assurée du Ministère au sein du Comité de coordination des services en français.	**1.1 Respecter les obligations déterminées par la *Loi sur les services en français*.**	• Participation continue au comité de coordination des services en français et à son sous-comité. Coordonnateur en poste pour assurer la représentation au sein du comité. • Les services en français continueront d'être une priorité dans le plan pour la continuation des activités du Ministère (Business Continuity Plan).
	• Poste de coordonnateur des services en français maintenant à plein temps. • Révision des politiques sur l'initiative des services à la clientèle pour intégrer les services en français (Client Services Initiative). • Addition d'un spécialiste régional bilingue à la stratégie sur l'enfance et la jeunesse dans la région ouest.	**Améliorer la capacité du ministère d'offrir des services en français.**	• Réviser les politiques et les protocoles internes du Ministère et voir où on peut intégrer des services en français. • Collaborer avec les autres ministères et leurs coordonnateurs des services en français pour intégrer les services en français dans les initiatives interministérielles, p. ex. les ressources humaines, la stratégie pour l'enfance et la jeunesse, etc.

Objectifs	Progrès réalisés depuis le dépôt du plan 2007-2008	Buts	Mesures ou activités prévues en 2008-2009
Objectif 2 **Consulter les collectivités acadiennes et francophones**	• Le Ministère a participé aux assemblées générales annuelles de la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse et de la Fédération des femmes acadiennes de la Nouvelle-Écosse. • Des cartes de commentaires à l'intention de la clientèle sont disponibles dans plusieurs bureaux du Ministère à travers la province. • Le Ministère a participé aux consultations de longue durée qui visaient à atténuer les défis auxquels faisaient face les Services à la petite enfance en français. • Les appels en matière de soutien à l'emploi et d'aide au revenu peuvent maintenant être traités en français.	**2.1 L'élaboration et l'établissement en priorité des services en français qui seront offerts et de stratégies ou d'approches relatives à la prestation de services.**	• Le Ministère adhèrera aux lignes directrices provinciales quand il mènera des consultations auprès de la communauté francophone (p. ex. pour le questionnaire sur la stratégie pour la réduction de la pauvreté. • Le Ministère continuera à être représenté aux réunions des différentes associations acadiennes provinciales. • Les services en français sont intégrés dans tous les protocoles de services à la clientèle et toutes les initiatives générales, p. ex. dans les aires d'attente et au téléphone, etc.

Objectifs	Progrès réalisés depuis le dépôt du plan 2007-2008	Buts	Mesures ou activités prévues en 2008-2009
Objectif 3 **La communication, le partage d'information et la promotion des services offerts en français.**	• Augmentation du matériel en français sur notre site intranet • Adoption de la stratégie provinciale *Bonjour!* par le Ministère. Le public peut désormais savoir quels bureaux et quels employés sont en mesure d'offrir des services en français. • 50 projets Connexion compétences ont été affichés dans les deux langues officielles. • Le Ministère a augmenté la quantité de matériel traduit destiné au public (20 000 mots) (p. ex. la brochure *Nos enfants en valent la peine*, *Tisser les liens d'un tissu social durable*. • Nous avons augmenté le nombre de réponses écrites et orales faites en français.	**3.1 Offrir l'information publique dans les deux langues officielles.**	• Prioriser, traduire et rendre disponible les documents d'information et le matériel qui sont pertinents pour la population acadienne et francophone notamment les documents imprimés, le matériel sur le site Web, les articles promotionnels et les communiqués. • Continuer à travailler avec les associations professionnelles de la Nouvelle-Écosse pour trouver des prestataires de services en français. • Le Ministère continuera à être représenté aux réunions des associations acadiennes provinciales. • Fournir des plaques bilingues sur la mission, la vision et les valeurs du Ministère et d'autre matériel en français pour les aires d'attente au sein de notre organisation.
	• Exposés sur les services en français présentés au personnel du bureau principal, aux équipes de gestion régionales et aux groupes communautaires. • Ouverture d'un bureau satellite à Meteghan. • Les services en français ont été l'objet d'une feuille de nouvelles destinée aux employés et à la clientèle.	**3.2 Augmenter la sensibilisation des employés et du public envers l'approche adoptée par le gouvernement pour offrir des services en français.**	• Ajout des services en français au sondage sur le personnel préposé à l'initiative des services à la clientèle. • Exposés sur les services en français pour les surveillants des services sociaux individualisés, lors des conférences provinciales et bientôt lors de l'orientation des nouveaux employés. • Collaboration avec d'autres ministères pour établir un cours de sensibilisation à la culture acadienne.

Objectifs	Progrès réalisés depuis le dépôt du plan 2007-2008	Buts	Mesures ou activités prévues en 2008-2009
Objectif 4 **Soutien à l'élaboration, à la planification et à la prestation des services en français dans les secteurs prioritaires.**	• Les services en français sont désormais un point permanent à l'ordre du jour et font partie intégrante du comité consultatif provincial sur les services à la clientèle.	**4.1 Élaboration et adaptation de plans et stratégies pour la prestation de services en français dans le cadre du processus annuel de planification.**	• La consultation sur le plan de services en français comprendra le comité consultatif sur les services à la clientèle. • Le plan des services en français continuera à être élaboré à partir des priorités désignées par les communautés, les organisations et les intervenants acadiens et francophones.
	• Il y a eu au ministère une augmentation du nombre de postes bilingues affichés. • Le nombre d'employés qui suivent des cours de français a augmenté de façon constante.	**4.2 Adopter une approche coordonnée pour traiter les questions relatives aux ressources humaines en matière de prestation des services en français**	• L'initiative sur les services à la clientèle et les services en français sont en consultation continue avec le représentant des Ressources humaines. • Concentrer la formation en français dans les endroits prioritaires, p. ex. la réception, les endroits de première ligne et de forte demande. • Évaluer la capacité d'offrir des services en français et élaborer un protocole pour permettre une plus grande collaboration et efficacité entre les bureaux et les programmes. • Collaborer avec l'analyste de la politique sur les services en français de la Commission de la fonction publique nouvellement en poste.

Objectifs	Progrès réalisés depuis le dépôt du plan 2007-2008	Buts	Mesures ou activités prévues en 2008-2009
	• Assisté les tiers fournissseurs de services avec les initiatives de services en français, p. ex, la traduction du site web des maisons de transition, les réunions du développement de la petite enfance. • Assisté aux réunions des associations acadiennes provinciales, p. ex, la FPANE, la FFANE, le CJP. • Le Ministère continue à jouer un rôle actif dans la phase d'implantation du modèle de réseau intégré.	**4.3 Appuyer les initiatives communautaires qui abordent les besoins de la communauté francophone et acadienne.**	• Notre organisation continuera à jouer un rôle important pour aider les tiers fournisseurs de services dans leurs efforts pour offrir des services en français aux communautés acadiennes et francophones. • Le ministère assistera aux assemblées générales annuelles des associations provinciales acadiennes.